

Estimada/o universitaria/o

Nos dirigimos a ustedes para presentarles **LIBQUAL+**.

LIBQUAL+ es una encuesta desarrollada por la *Academic Research Library (ARL)* que mide la calidad de los servicios de la Biblioteca percibida por los usuarios e identifica acciones de mejora.

La encuesta se estructura en 23 preguntas. Las 22 primeras se plantean para que sean respondidas en tres columnas distintas. La primera columna recoge el *nivel de servicio mínimo* esperado por los usuarios del Servicio de la Biblioteca; la segunda, recoge la *percepción del servicio*, es decir, el valor observado de los servicios recibidos por el usuario y la tercera recoge el *nivel de servicios deseados*, es decir, el nivel que desea recibir el usuario de los servicios. Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta. La última pregunta Observaciones/Comentarios es una pregunta abierta para expresar las sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

La encuesta puede cumplimentarse a través de la página web de la Biblioteca Universitaria o mediante formularios impresos existentes en las Bibliotecas de los Centros.

Finalmente indicarles que esta encuesta es utilizada por más de 500 bibliotecas académicas universitarias, científicas, etc. de Estados Unidos, Canadá y Europa y ha sido respondida en 2004 por más de 125.000 usuarios.

Más información sobre la misma puede obtenerla en <http://www.libqual.org>

Agradeciéndole su ayuda y colaboración, cordiales saludos,

Directores de la Bibliotecas Universitarias